

Klachtenregeling Voedselbank Houten

Bijgewerkt en aangepast in maart 2019

Heeft u een klacht? Dan kunt u hieronder zien op welke manier u daar het best op kunt reageren. Kies hieronder waar u verder kunt lezen.

- Bent u **cliënt** van de Voedselbank Houten? **Lees dan verder bij A.**
- Bent u **een Voedselbank die lid is van Voedselbanken Nederland**? **Zie B.**
- Bent u **vrijwilliger bij Voedselbank Houten**? **Zie bij C.**
- Bent u **leverancier van de Voedselbank Houten**? **Lees verder bij D.**

Welke klacht u ook heeft, wij zullen daar heel nauwkeurig op reageren en onze dienstverlening waar nodig verbeteren.

A. U bent cliënt van de Voedselbank Houten

Alle medewerkers van de Voedselbank Houten doen hun uiterste best om de cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen of fouten worden gemaakt en dat er daardoor een probleem ontstaat. Als dat het geval is, kunt u natuurlijk altijd direct **mondeling** naar de betreffende medewerker reageren. Zij of hij zal dan proberen om met u samen het probleem zo goed mogelijk te verhelpen. Wanneer u vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost, kunt u een klacht indienen. Hier volgen een paar voorbeelden waar u een klacht over zou kunnen indienen.

- u heeft een klacht over de manier waarop u door onze medewerkers te woord bent gestaan;
- u vindt dat er niet goed is omgegaan met uw privacy;
- u bent het niet eens met de beslissing om wel of niet (meer) een voedselpakket te krijgen;
- u wilt klagen over de inhoud van het voedselpakket, bijv. de hygiëne, de houdbaarheid of de voedselveiligheid in het algemeen.

Wanneer u besluit een klacht in te dienen, kunt u met het volgende rekening houden.

Uw klacht moet *schriftelijk* worden ingediend bij het bestuur van de Voedselbank; dat kan per brief, maar ook per mail.

Het postadres is:

Bestuur Stichting Voedselbank Houten

De Poort 81

3991 DX Houten

Het mailadres is: bestuur@voedselbankhouten.nl

In uw klachtbrief geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Als dat van belang is moet u, afhankelijk van de soort klacht, ook vermelden:

De datum en plaats van de gebeurtenis

De (voor)naam van de medewerker of de situatie op het uitgiftepunt

De naam van het product waarover u klaagt en de datum van ontvangst er van.

Binnen 4 werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur.

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een inhoudelijke reactie, zo nodig wordt u vooraf uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Cliënten van wie de aanvraag of verlenging voor een voedselpakket is afgewezen, kunnen tot uiterlijk drie weken na dagtekening van de brief waarin deze beslissing staat, bezwaar aantekenen of een

klacht daarover indienen. Het bestuur zal dan de procedure en berekeningen heroverwegen en het eindoordeel schriftelijk aan de cliënt meedelen.

Desgewenst kan de landelijke vereniging – Voedselbanken Nederland, gevestigd in Houten – een bemiddelende rol spelen. (klachten@voedselbankennederland.nl)

Indien de kwestie niet via bovengenoemde weg tot een bevredigende oplossing kan worden gebracht, staat voor elk van de betrokken partijen de mogelijkheid van beroep open bij het **Arbitragecollege Voedselbanken Nederland**, dat een bindende uitspraak doet.

B. U bent een voedselbank die lid is van voedselbanken Nederland.

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van Voedselbank Houten (voor het adres zie vorige pagina onder A) of bij het regionale distributiecentrum Arnhem (als het gaat om een klacht tegen dat regionale distributiecentrum waar Voedselbank Houten producten afneemt) of bij de landelijke vereniging, gevestigd in Houten via klachten@voedselbankennederland.nl (als het gaat om een klacht tegen de landelijke vereniging).
- Als de klacht over de andere voedselbank of over het regionale distributiecentrum niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan dan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.
- Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt of als U om welke andere reden ook niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt U een verzoek om arbitrage indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook dit verzoek kunt U indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

C. U bent een vrijwilliger bij Voedselbank Houten

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van Voedselbank Houten (voor het adres zie vorige pagina onder A)
- Als de klacht over Voedselbank Houten niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl
- Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

D. U bent leverancier van Voedselbank Houten en u heeft een klacht over Voedselbank Houten of over het regionale distributiecentrum Arnhem

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van Voedselbank Houten (voor het adres zie vorige pagina onder A) of bij het regionale distributiecentrum Arnhem.



- Als de klacht over Voedselbank Houten of het regionale DC Arnhem niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl
- Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.
- Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kunt u een klacht indienen bij het onafhankelijke **Arbitragecollege Voedselbanken Nederland** dat een bindende uitspraak doet. Ook deze klacht kunt u indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

+++++

Deze klachtenregeling is mede gebaseerd op de regelingen die daarvoor zijn opgesteld door de landelijke vereniging Voedselbanken Nederland, waar de Voedselbank Houten lid van is. Met deze regeling vervallen alle vorige regelingen die door de Voedselbank Houten zijn opgesteld.

ENGELSE VERTALING – ENGLISH TRANSLATION

Complaints procedure Foodbank Houten

Amended and updated March 2019

Do you have a complaint? Below you can see how to communicate your complaint.

Choose a category below to continue.

- Are you a **client** of the Food Bank Houten? **Go to A and continue reading.**
- Are you a **Foodbank that is a member of Food Banks Netherlands?** **Go to B.**
- Are you a **volunteer at a Foodbank?** **Go to C.**
- Are you a **supplier to the Foodbank Houten?** **Go to D.**

Whatever your complaint may be, we will look at it carefully and respond. Where necessary we will improve our services.

E. You are a client of FoodBank Houten

Everyone who works at the Foodbank Houten does their very best to help our clients. But, it can happen that mistakes or errors are made and that these result in a problem. If that is the case, you can of course always immediately **tell** the member of staff. He or she will then do their best to solve the problem together with you, as well as possible. If you feel that the problem has not been solved, you can make a complaint. Below are a few examples of possible complaints you might want to report.

- you have a complaint about how you were spoken to by our staff;
- you feel that your privacy has not been respected;
- you do not agree with the decision to give or not give you (more) food parcels;
- you want to complain about the contents of the food parcel, for instance the hygiene, the shelf life date or the food safety in general.

Please note the following when you decide to make a complaint:

Your complaint must be submitted *in writing* to the management of the FoodBank; you can do so by letter, but also per email.

The post address is:

*Bestuur Stichting Voedselbank Houten
De Poort 81
3991 DX Houten*

The email address is: bestuur@voedselbankhouten.nl

In your letter of complaint be as clear as possible about the reason for your complaint. If it is important, depending on the kind of complaint, you must also mention:

- the date and place of the incident;
- the (first) name of the member of staff or the situation at the distribution point;
- the name of the product about which you are complaining and the date on which you received it.

You will receive a confirmation that your complaint has been received within 4 working days. You will receive a reply from the organisation regarding your complaint; if necessary you will be invited for a personal appointment.

Clients for whom the application for or continuation of a food parcel is rejected, can lodge an objection in writing or submit a complaint within three weeks of the date on the letter of rejection. The organisation will then reconsider the procedure and calculations and notify the client of their final decision in writing.

If so desired the national organisation - Voedselbanken Nederland, located in Houten – can play a mediating role. (klachten@voedselbankennederland.nl)

In the event that the matter can not be resolved to satisfaction via the procedure mentioned above, each of the parties involved has the possibility to appeal to the national arbitration committee (*Arbitragecollege Voedselbanken Nederland*), who will then render a binding judgment.

F. You are a Foodbank that is a member of FoodBanks The Netherlands.

- You can submit your complaint to the organisation of the FoodBank Houten (see the previous page for the address under A) or to the regional distribution centre Arnhem (if it is a complaint against the distribution centre from which FoodBank Houten sources their products) or with the national organisation, located in Houten via klachten@voedselbankennederland.nl (if it concerns a complaint against the national organisation..
- If the complaint about the other foodbank or about the regional distribution centre is not solved to satisfaction, you can submit a request for mediation through the national organisation (Voedselbanken Nederland). In that case the complaint can be sent to klachten@voedselbankennederland.nl . FoodBanks The Netherlands will then handle the complaint and try to find a satisfactory solution, together with all parties involved.
- If the mediation does not lead to a positive result or if you, for any other reason are not satisfied with the handling of the complaint, you can request arbitration through the independent Arbitration Board of FoodBanks The Netherlands, who will then render a binding decision. Such a request can also be submitted via the email address klachten@voedselbankennederland.nl. The complaint will then be forwarded to the secretary of the arbitration board.

G. You are a volunteer at FoodBank Houten

- You can submit your complaint to the organisation of the FoodBank Houten (see previous page for the address under A).
- If the complaint about FoodBank Houten is not resolved to satisfaction, you can request mediation via the national association (FoodBanks The Netherlands). The complaint can be sent to klachten@voedselbankennederland.nl
- FoodBanks The Netherlands will then act on the complaint and try to find a satisfactory solution together with all of the parties involved .

H. You are a supplier to FoodBank Houten and have a complaint about FoodBank Houten or about the regional distribution centre Arnhem

You can submit your complaint to the organisation of FoodBank Houten (see previous page for the address under A) or with the regional distribution centre Arnhem.

- If the complaint about FoodBank Houten or the regional DC Arnhem are not solved to your satisfaction, you can submit a request to the national organisation (FoodBanks The Netherlands). The complaint can be sent to the email address klachten@voedselbankennederland.nl
- FoodBanks The Netherlands will then take action and try to find a satisfactory solution together with all parties involved.
- If the mediation does not lead to a positive result, you can submit a complaint to the independent arbitration board **Arbitragecollege Voedselbanken Nederland** that will render a binding decision. You can also submit this complaint via the address klachten@voedselbankennederland.nl The complaint will be forwarded to the secretary of the arbitration board.

+++++

This complaints procedure is also based on the measures set for this purpose by the national association of FoodBanks Nederland, of which FoodBank Houten is a member.

With these regulations all previous regulations by FoodBank Houten have become null and void.

إجراءات الشكاوي في بنك الطعام هاوتن تم تحديثها وتعديلها في آذار ٢٠١٩

هل لديك شكوى؟

يمكنك أن ترى هنا أي طريقة تمكنك من أن تحصل على أفضل رد

إختر أدناه لمتابعة القراءة

هل أنت زبون في بنك الطعام هاوتن؟ أنظر (أ)

هل أنت عضو في بنك الطعام هاوتن؟ أنظر (ب)

هل أنت متطوع في بنك الطعام هاوتن؟ أنظر (ت)

هل أنت مورد في بنك الطعام هاوتن؟ أنظر (ث)

أي شكوى لديك سوف نرد وبدقة شديدة وسنعمل على تحسين خدمتنا عند الحاجة.

أ- انت زبون في بنك الطعام هاوتن

كل موظفون بنك الطعام هاوتن يبذلون قصار جهدهم لتوفير افضل خدمة ممكنة للزبائن، ومع ذلك يمكن أن يحدث أخطاء وتنشأ مشكلة نتيجة لذلك، إذا حصل هذا يمكنك الذهاب إلى الموظف المختص وتحدث معه بشكل مباشر، سيجاول هو أو هي حل المشكلة معك قدر الإمكان، إذا لم تجد حل للمشكلة، تستطيع تقديم شكوى.

هنا يوجد بعض الأمثلة التي يمكنك تقديم شكوى بشأنها.

-لديك شكوى حول طريقة التي تم بها مخاطبتك من قبل موظفينا.

-تعتقد أنا خصوصيتك لم تتم معالجتها بشكل صحيح.

-أنت لاتوافق على اتخاذ قرار بشأن استلام السلة أو عدم استلام السلة الغذائية (بعد الآن).

-أنت تريد تقديم شكوى بشأن محتوى السلة الغذائية مثل النظافة أو مدة الصلاحية أو سلامة الأغذية بشكل عام.

عندما تقرر تقديم الشكوى، يجب أن تأخذ مايلي بعين الاعتبار

يجب تقديم شكاوك كتابة إلى مجلس الإدارة بنك الطعام، وهذا ممكن عن طريق رسالة بريدية أو عن طريق البريد الإلكتروني.

العنوان البريدي هو

Bestuur Stichting Voedselbank Houten

De Poort 81

Houdt 3991DX

الإيميل هو

bestuur@voedselbankhouten.nl

في رسالتك وشكاوك تذكر بوضوح موضوع الشكوى قدر الإمكان ويجب عليك تحديد الحالة.

بناءً على نوع الشكوى يتم علاجها

أذكر أيضاً

-تاريخ ومكان الحدث.

-الاسم (الأول) للموظف او الموقف الذي حدث بالضبط.

-اسم المنتج الذي تشكو منه وتاريخ استلامه .

سنتلق تأكيد بالاستلام من الإدارة خلال ٤ أيام عمل من استلام شكواك.

في غضون اسبوعين سوف تتلقى رداً وإذا لزم الأمر ستتم دعوتك لإجراء مقابلة شخصية.

يمكن للزبائن الذين تم رفض طلباتهم أو تمديد المعونة من المواد الغذائية تقديم اعتراض وتقديم شكوى حول هذا.

ولكن بعد ثلاث اسابيع من تاريخ الرسالة التي تنص على هذا القرار ستقوم الإدارة بإتخاذ الإجراء المناسب وإعادة النظر في الإجراءات وإبلاغ التقييم النهائي للزبون بشكل خطي.

إذا رغبت في ذلك،يمكن للجمعية الوطنية مساعدتك

Voedselbank Nederland

ومقرها في هاوتن ويمكن أن تلعب دور الوساطة

Klachten@voedselbankennederland.nl

إذا لم يتم حل هذه المسألة بطريقة مرضية من خلال الطرق المذكورة أعلاه، فإن إمكانية الطعن في كل طرف من الأطراف المعنية مفتوحة أمام هيئة الإدارة Voedselbank Nederlands التي تتخذ قراراً ملزماً.

ب- انت عضو في بنك الطعام هولندا

يمكنك تقديم شكواك الى مجلس الإدارة (voedselbank Houten)

(للحصول على العنوان أنظر الصفحة السابقة (أ) أو الى مركز التوزيع في منطقة ارنهم (إذا كانت تتعلق الشكوى ضد مركز التوزيع حيث يقوم بنك الطعام هاوتن بإحضار المنتجات منه)

إذا لم يتم حل المشكلة المتعلقة ببنك الطعام او حول مركز التوزيع وبشكل مرضي ،يمكنك تقديم طلب بواسطة الجمعية بنك الطعام هاوتن، ويمكنك ارسال هذه الشكوى على العنوان التالي

Klachten@voedselbankennederland.nl بعد ذلك سيتخذ بنك الطعام هاوتن إجراءات وستحاول

إيجاد حل مع جميع المعنيين ويكون متفق عليه من قبل الجميع.

إذا لم تؤدي الوساطة إلى نتيجة أو إذا لم تكن راضياً عن التعامل مع الشكوى لأي سبب آخر ،يمكنك تقديم طلب إلى مجلس إدارة بنك الطعام هولندا

Arbitragecollsge Voedselbank Nederland التي تتخذ قراراً ملزماً.

يمكنك إرسال هذا الطلب عن طريق العنوان التالي

Klachten@voedselbankennederland.nl و من ثم يتم إرسالها إلى السكرتيرية.

ت- أنت متطوع في بنك الطعام هاوتن

يمكنك تقديم شكواك إلى مجلس إدارة Voedselbank Houten

(للحصول على العنوان أنظر الصفحة السابقة (أ))

إذا لم يتم حل الشكوى وبطريقة مرضية ،تستطيع تقديم طلب مرة أخرى إلى الجمعية الوطنية في

هولندا (Voedselbanken Nederland)

ويمكنك إرسال الشكوى إلى

Klachten@voedselbankennederland.nl بعد ذلك سيتخذ بنك الطعام هاوتن إجراءات

وستحاول إيجاد حل مع جميع المعنيين ويكون متفق عليه من قبل الجميع

ث- أنت مورد ل بنك الطعام هاوتن ولديك شكوى حول بنك الطعام هاوتن أو حول مركز التوزيع في أرnhem.

يمكنك تقديم شكواك إلى مجلس إدارة Voedselbank Houten (للحصول على العنوان ،انظر الصفحة أ) إلى مركز التوزيع في أرnhem. إذ لم يتم حل الشكوى حول بنك الطعام هاوتن أو مركز التوزيع في أرnhem DC يمكنك تقديم طلب الوساطة الى الجمعية الوطنية (voedselbank Nederland) حيث يمكنك ارسال شكواك الى العنوان التالي

klachten@voedselbankennederland.nl بعد ذلك بنك الطعام في هولندا يتخذ الإجراءات وسيحاول إيجاد حل مع جميع المعنيين ويكون متفق عليه من قبل الجميع .

إذ لم تؤدي الوساطة إلى نتيجة إيجابية يمكنك تقديم شكوى إلى مجلس إدارة بنك الطعام في هولندا وهي بدورها تتخذ قراراً ملزماً.

يمكنك أيضا تقديم هذه الشكوى عن طريق العنوان التالي klachten@voedselbankennederland.nl ويتم إرسال الشكوى إلى السكرتيرة .

هذه الشكاوي تستند على قواعد أعدت لهذا الغرض من قبل جمعيات بنك الطعام في هولندا وبنك الطعام في هاوتن هو عضو فيها. مع هذه القواعد يتم إلغاء جميع القواعد السابقة التي وضعها بنك الطعام .